

Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Terkait Kebijakan Covid-19 Yang Tercantum Dalam Permenhub 25 Tahun 2020

Salsabila Hanisa, Susilowati Suparto, dan Tri Handayani

Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran

Korespondensi Penulis: hanisasalsabila@gmail.com

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 menyebabkan terhentinya operasional penerbangan dengan diterbitkannya Kebijakan COVID-19 yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi selama masa mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah dalam Rangka Penyebaran COVID-19. Dampak dari peristiwa ini adalah terjadi kerugian bagi Pihak Maskapai sehingga seluruh Pihak Maskapai seperti Maskapai Citilink, Air Asia, dan Garuda Indonesia membuat kebijakan *refund* (pengembalian uang tiket) dalam bentuk voucher perjalanan. Namun, voucher tersebut tidak dapat diuangkan melainkan berupa *credit account* yang ditukar dengan pemesanan penerbangan baru dengan maskapai yang sama namun pada tanggal berbeda. Pengembalian uang tiket ini banyak mendapat protes dari Pihak Penumpang dikarenakan berbeda dengan ketentuan pada Perjanjian Pengangkutan Udara. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah yuridis-normatif yang bertitik tolak dari data sekunder dengan menjalankan dua tahap penelitian, yakni penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Sebagai pendukung penelitian ini, data Primer didapatkan dari Perjanjian Pengangkutan Udara Maskapai Air Asia, Citilink, Garuda Indonesia dan wawancara langsung mengenai pengembalian uang tiket berbentuk voucher dengan pihak penumpang maskapai Air Asia, Citilink, dan Garuda Indonesia, dan Kementerian Perhubungan. Hasil Penelitian ini dapat diketahui bahwa *Refund* yang dilakukan oleh Pihak Maskapai dalam bentuk voucher diperbolehkan berdasarkan KUH Perdata dan Perjanjian Pengangkutan Udara karena telah ada kesepakatan sesuai dengan teori penerimaan dan teori kehendak sebuah penerimaan pada syarat sah perjanjian Pasal 1320 KUH Perdata serta *refund* tiket secara voucher yang diberikan Pihak Maskapai sesuai dengan nilai uang tiket yang Pihak Penumpang keluarkan karena dalam ketentuan pengembalian uang tiket harus dikembalikan 100%.

Kata kunci: Kebijakan COVID-19, Perjanjian Pengangkutan Udara, *Refund*.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pandemi COVID-19 mengakibatkan banyak sektor yang dibatasi pergerakannya dengan diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) akibat dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19), salah satunya adalah moda transportasi udara dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi selama masa mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah dalam Rangka Penyebaran *Corona Virus Disease* (COVID-19) (“**Permenhub 25/2020**”). Pemerintah memberlakukan larangan sementara penggunaan sarana transportasi darat, perkeretapian, laut, dan udara selama masa mudik Idul Fitri tahun 1441 Hijriah sejak tanggal 24 April 2020 hingga tanggal 31 Mei 2020 (Pasal 1 ayat 1, 2, dan 3 Permenhub 25 Tahun 2020). Hal ini cukup mengguncang aktivitas perekonomian di moda

transportasi udara termasuk mengganggu hubungan perjanjian antara Pihak Maskapai dan Pihak Penumpang.

Penumpang yang sudah membayarkan sejumlah uang untuk dapat diangkut oleh pihak maskapai harus dibatalkan keberangkatannya akibat berlakunya Permenhub 25/2020. Tidak dapat beroperasinya sarana transportasi pun mau tidak mau membawa kerugian bagi pihak maskapai maupun penumpang. Dari sisi pihak maskapai, kerugian yang diderita akibat terhentinya kegiatan operasional penerbangan bahkan sudah tidak dapat dikalkulasi lagi menurut Indonesia National Air Carriers (INACA).¹ Maka biaya operasional lainnya seperti biaya pegawai, biaya avtur, biaya *maintenance* mesin dan badan pesawat, dan biaya *leasing* pesawat yang tidaklah murah menjadi suatu masalah bagi pihak maskapai.

Akibat kerugian tersebut, beberapa Pihak Maskapai seperti Citilink, Air Asia, dan Garuda Indonesia membuat kebijakan untuk *refund* tiket dalam bentuk voucher perjalanan berupa *credit account* yang ditukar dengan pemesanan penerbangan baru dengan maskapai yang sama namun pada tanggal yang lain tanpa bisa diuangkan.² Hal ini dilakukan oleh pihak maskapai karena dalam Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri (“**Permenhub 185/2015**”), Pemerintah tidak mewajibkan maskapai penerbangan untuk melakukan *refund* kepada penumpang secara tunai asalkan sesuai dengan harga tiket yang dibeli oleh penumpang.³

Kebijakan Maskapai Penerbangan yang diterapkan adalah salah satunya *refund* voucher. Pemberian voucher seperti ini dianggap tidak fleksibel oleh para penumpang yang mendapatkannya sebab belum tentu penumpang membutuhkan perjalanan dengan pesawat terbang dikemudian hari, apalagi ditengah ancaman COVID-19 di tempat umum seperti pesawat. Penumpang memandang bahwa *refund voucher* ini sudah tidak ada nilainya bagi mereka karena yang diinginkan adalah penerbangan dengan waktu yang telah disepakati.⁴

Dalam Pasal 1321 KUH Perdata bahwa “tiada sepakat yang sah apabila diberikan karena paksaan”. Berarti bahwa jika belum ada kesepakatan dengan klausa dalam perjanjian maupun segala perubahannya, maka tidak dapat dipaksakan kepadanya perubahan tersebut. Kendati demikian, pihak maskapai melaksanakan *refund* voucher ini tanpa bernegosiasi dengan penumpang.

Sehingga timbul perdebatan, pada satu sisi pihak penumpang merasa bahwa refund berbentuk *voucher* tersebut tidak ada nilainya di mata mereka dibandingkan dengan *refund* secara tunai sedangkan pihak maskapai penerbangan merasa bahwa itu dapat dilakukan karena sama-sama dapat mewujudkan prestasi meskipun dengan waktu yang berbeda apalagi dalam Permenhub 185 Tahun 2015 tidak diwajibkan untuk melakukan *refund* secara tunai. Maka kebijakan pihak maskapai penerbangan yang mengganti cara untuk mewujudkan prestasi dengan *voucher* penerbangan perlu untuk ditelaah lebih lanjut. Sehingga memunculkan rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimanakah pengembalian tiket berbentuk voucher oleh maskapai penerbangan terhadap penumpang akibat masa COVID-19 dalam perspektif Hukum Perjanjian?”.

¹ <https://industri.kontan.co.id/news/maskapai-dilarang-terbang-pengamat-kerugian-kami-sudah-tidak-bisa-dihitung> , diakses pada tanggal 4 Agustus 2020 pukul 19.01 WIB.

² Air Asia, https://support.airasia.com/s/article/Covid-19-Refund-Request-Guide?language=en_GB, diakses pada 29 Juni 2020 Pukul 10.32 WIB.

³ <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200423183227-4-154028/refund-tiket-pesawat-tak-wajib-cash-bisa-voucher> , diakses pada 12 Juli 2020 Pukul 22.24 WIB.

⁴The Jakarta Post, <https://www.thejakartapost.com/news/2020/04/24/i-prefer-it-in-cash-passengers-travel-agents-upset-over-airline-refund-policy.html> , diakses pada 29 Juni 2020 Pukul 10.24.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah yuridis normatif yang menggunakan pendekatan dengan mengumpulkan sumber data sekunder sebagai sumber data utama yang didasarkan pada hukum positif Indonesia. Tahap penelitian yang dilakukan yakni penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Data Primer didapatkan dari Perjanjian Pengangkutan Udara Maskapai Air Asia, Citilink, Garuda Indonesia dan wawancara langsung mengenai pengembalian uang tiket berbentuk voucher dengan pihak penumpang maskapai Air Asia, Citilink, dan Garuda Indonesia, dan Kementerian Perhubungan. Semua data dalam penelitian ini, diolah dan disusun untuk kemudian dianalisis secara normatif kualitatif untuk menghasilkan kesimpulan dalam bentuk deskriptif analitis.

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pandemi COVID-19 merupakan suatu *overmacht*.

Terjadinya Pandemi COVID-19 mengakibatkan terjadinya pembatalan keberangkatan penerbangan pada semua maskapai di Indonesia, beberapa diantaranya adalah Pihak Maskapai Citilink, Air Asia, dan Garuda Indonesia dikarenakan keluarnya PM 25/2020. Hal ini diakibatkan dengan adanya penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar melalui PP Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dan ditambah dengan terbitnya Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran COVID-19 sebagai Bencana Nasional yang akhirnya menjadi latar belakang dikeluarkan PM 25/2020 dalam rangka menanggulangi Pandemi COVID-19. Sehingga Pihak Maskapai tidak dapat sama sekali melakukan prestasinya. Tidak diperbolehkannya melakukan prestasi akibat adanya undang-undang atau peraturan pemerintah merupakan bentuk khusus dari keadaan memaksa.⁵ Pelarangan penerbangan merupakan diskresi Pemerintah untuk menanggulangi Pandemi COVID-19 sehingga terdapat unsur ketidakmungkinan untuk melaksanakan penerbangan dan ketidaksalahan dari Pihak Maskapai dikarenakan hal ini diluar kuasa dari Pihak Maskapai. Oleh karena itu, peristiwa ini merupakan suatu *overmacht*. Apabila terjadi suatu prestasi yang tidak dapat terlaksana seperti penerbangan yang tidak dapat beroperasi akibat *overmacht* yang terjadi, Pasal 1545 KUH Perdata mengatur bahwa "...persetujuan dianggap gugur dan siapa dari pihaknya telah memenuhi persetujuan, dapat menuntut kembali barang yang ia telah berikan dalam tukar menukar". Berdasarkan ketentuan di atas, dapat dianalogikan dalam konteks kasus di atas, maka Pihak Penumpang yang sudah terlanjur membayar uang tiket penerbangan, maka uang tersebut wajib untuk dikembalikan.

Ketentuan *refund* tiket berdasarkan *terms&conditions* Maskapai Citilink, Air Asia, dan Garuda Indonesia serta PM 25/2020.

Ketentuan mengenai pengembalian uang tiket telah diatur dalam *terms&condition* Pihak Maskapai tiket apabila terjadi pembatalan penerbangan adalah sebagai berikut:

Nama Maskapai	Pengaturan <i>Refund</i> Uang Tiket
Citilink	Pasal 10.3 <i>terms&conditions</i> Citilink mengatur <i>refund</i> mengikuti PM 185/2015 dan PM 89/2015 bahwa pengembalian uang tiket mengikuti

⁵ Mariam Darus, *KUHPerdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasannya*, Bandung: Alumni, 1993, hlm. 35.

	cara pembayaran pihak penumpang. Jika membayar secara tunai, maka dikembalikan secara tunai. Apabila membayar melalui kartu kredit/debit, pengembalian uang tiket dilakukan melalui kartu kredit/debit.
Air Asia	<p>Pasal 9.2 <i>terms&conditions</i> Air Asia mengatur bahwa Pihak Maskapai akan:</p> <ul style="list-style-type: none">• membawa Pihak Penumpang pada penerbangan paling awal pada jadwal Pihak Maskapai tanpa ada biaya tambahan, dan jika perlu, memperpanjang masa berlaku tiket Pihak Penumpang;• membuat suatu akun kredit (voucher) yang berisi nilai tarif tiket pihak penumpang, <u>apabila pihak penumpang memilih untuk melakukan perjalanan di waktu lain</u>, dalam jangka waktu 90 hari.• Mengembalikan uang ke akun bank atau kartu kredit atau kartu debit pihak penumpang, <u>apabila Pihak Penumpang memilih</u> untuk tidak melanjutkan perjalanan. <p>Untuk <i>refund</i> voucher dan <i>refund</i> tunai ke akun bank memiliki persyaratan apabila penumpang memilih untuk melakukan perjalanan atau memilih tidak melakukan perjalanan sehingga pihak maskapai harus melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada penumpang.</p>
Garuda Indonesia	<p>Aturan pengembalian uang tiket Maskapai Garuda Indonesia didasarkan pada pilihan maskapai dengan mementingkan kepentingan wajar Pihak Penumpang namun hanya terbatas pada <i>reschedule</i> pada jadwal lain di penerbangan Garuda Indonesia, mengalihkan penerbangan pada maskapai lain, atau mengembalikan uang <u>sesuai dengan permintaan penumpang</u>. Namun, dalam mengembalikan uang tiket mengikuti PM 185/2015 dan PM 89/2015 bahwa mengikuti cara pembayaran pihak penumpang. Jika membayar secara tunai, maka dikembalikan secara tunai. Apabila membayar melalui kartu kredit/debit, pengembalian uang tiket dilakukan melalui kartu kredit/debit.</p>

Dapat disimpulkan bahwa pada *terms&conditions* yang telah disepakati oleh Pihak Penumpang dan Pihak Maskapai sebelum terjadi *overmacht*, Pihak Penumpang mendapatkan bentuk pengembalian uang tiket dilakukan sesuai dengan cara pembayaran Pihak Penumpang atau Pihak Maskapai mengadakan kesepakatan dalam cara pengembalian uang tiket.

Saat dikeluarkannya Permenhub 25/2020 yang melarang operasional penerbangan, peraturan tersebut juga mengatur mengenai pilihan bentuk pengembalian uang tiket dalam masa pandemi COVID-19. Pasal 24 ayat 1 Permenhub 25/2020 mengatur pengembalian uang tiket yang dilakukan oleh maskapai penerbangan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. melakukan penjadwalan ulang (*re-schedule*) bagi calon penumpang yang telah memiliki tiket dengan tanpa dikenakan biaya;
2. melakukan perubahan rute penerbangan (*re-route*) bagi calon penumpang yang telah memiliki tiket tanpa dikenakan biaya dalam hal rute pada tiket tidak bertujuan keluar dan/atau masuk wilayah;
3. mengkompensasikan besaran nilai biaya jasa angkutan udara menjadi perolehan poin dalam keanggotaan badan usaha angkutan udara yang dapat digunakan untuk membeli produk yang ditawarkan oleh Pihak Maskapai; atau

4. memberikan kupon tiket (*voucher ticket*) sebesar nilai biaya jasa angkutan udara (tiket) yang dibeli oleh penumpang dapat digunakan untuk membeli kembali tiket untuk penerbangan lainnya dan berlaku paling singkat 1 (satu) tahun serta dapat diperpanjang paling banyak 1 (satu) kali.

Tindak lanjut dari Permenhub 25/2020 adalah Pihak Maskapai Citilink, Air Asia, dan Garuda Indonesia melakukan pemberitahuan melalui *e-mail* bahwa dalam hal tidak dapat terlaksananya operasional penerbangan maka pengembalian uang tiket dilakukan secara *refund voucher* dan *re-schedule*. Berikut adalah pemberitahuan Pihak Maskapai mengenai ketentuan pengembalian uang tiket berdasarkan voucher beserta dengan pelaksanaannya:

Nama Maskapai	Pelaksanaan <i>Refund</i> Uang Tiket
Citilink	Pihak Maskapai Citilink mengirimkan email kepada pihak penumpang untuk mengisi Surat Pernyataan Persetujuan <i>Refund Voucher</i> . Setelah itu, Surat Pernyataan Persetujuan <i>Refund Voucher</i> tersebut dikirimkan kembali ke alamat email refund@citilink.co.id beserta kelengkapan dokumen lainnya dalam jangka maksimal 14 hari kerja setelah email dikirimkan. Apabila diajukan lebih dari 14 hari, maka pengajuan <i>refund</i> dianggap telah kadaluarsa dan tidak dapat diproses. Pada pelaksanaannya, Pihak Maskapai melakukan pengembalian uang tiket dalam bentuk voucher. Namun terdapat penumpang yang tidak mengajukan pengembalian uang tiket dan terdapat penumpang yang mengajukan. <i>Refund</i> dalam bentuk akun kredit (<i>voucher</i>) yang diajukan akan berlaku hingga 365 hari. ⁶
Air Asia	Pemberitahuan <i>refund</i> disampaikan kepada penumpang melalui email dan website pihak maskapai Air Asia. Berdasarkan website tersebut, terdapat pemberitahuan apabila penerbangan dibatalkan oleh Air Asia dari tanggal 23 Maret - 31 Agustus 2020, maka penumpang akan menerima sms atau email untuk mendapat layanan kompensasi yang tersedia. Lebih lanjut, akan terdapat dua opsi yakni <i>refund</i> dalam bentuk akun kredit (<i>voucher</i>) yang akan berlaku hingga 365 hari atau pindah penerbangan sebelum 31 Oktober 2020. Pada pelaksanaannya, terdapat penumpang yang tidak mengajukan pengembalian uang tiket dan terdapat penumpang yang mengajukan. <i>Refund</i> dalam bentuk akun kredit (<i>voucher</i>) yang akan berlaku hingga 365 hari atau pindah penerbangan sebelum 31 Oktober 2020. ⁷
Garuda Indonesia	<i>Refund</i> akan dilakukan dengan travel voucher dan tidak bisa menggunakan <i>refund</i> secara tunai dengan syarat penerbangan domestik yang dibeli sebelum dan pada tanggal 31 Mei 2020 untuk keberangkatan 24 Januari 2020 hingga 30 Juni 2020 dan penerbangan internasional yang dibeli sebelum dan pada tanggal 23 April 2020 untuk keberangkatan 24 Januari 2020 hingga 31 Juli 2020. Voucher dari pihak maskapai Garuda Indonesia dapat berlaku hingga 31 Desember 2021. Pada pelaksanaannya, Pihak Maskapai mengembalikan uang tiket berbentuk voucher setelah penumpang mengisi form pengajuan <i>refund</i> pada <i>website</i> dan nanti akan dihubungi lebih lanjut melalui email. Lalu, terdapat penumpang yang tidak mengajukan pengembalian uang tiket dan terdapat penumpang yang mengajukan.

⁶ Citilink, <https://www.citilink.co.id/refundvoucher>, diakses pada tanggal 22 Maret 2021 Pukul 16.58 WIB.

⁷ Air Asia, <https://support.airasia.com/s/article/Covid-19-Refund-Request-Guide?language=in>, diakses pada tanggal 24 November 2020 Pukul 16.50 WIB.

<i>Refund</i> dalam bentuk akun kredit (<i>voucher</i>) yang akan berlaku hingga 31 Desember 2021. ⁸

***Refund* tiket Maskapai Citilink, Air Asia, dan Garuda Indonesia berdasarkan hukum perjanjian.**

Untuk dapat menganalisa keabsahan pemberitahuan di atas sebagai suatu perjanjian, maka harus dikaji terlebih dahulu syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu sepakat, cakap, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Keempat unsur syarat sah perjanjian tersebut harus dipenuhi untuk dapat dikatakan perjanjian telah sah dan dapat berlaku bagi para pihak.

Berikut adalah analisis perjanjian pengembalian uang tiket pada masa COVID-19 berdasarkan beberapa syarat sah perjanjian yaitu sepakat dan suatu sebab yang halal pada Pasal 1320 KUH Perdata:

Sepakat

Pihak Maskapai dan Pihak Penumpang melakukan kesepakatan dengan asas kebebasan berkontrak pada Pasal 1338 KUH Perdata dengan fase “*take it or leave it*” karena *terms&conditions* merupakan bentuk perjanjian baku. Kesepakatan para pihak merupakan salah satu syarat sah perjanjian pada Pasal 1320 KUH Perdata. Tidak hanya *lex generalis*nya yang mengatakan perjanjian harus sesuai dengan kesepakatan, *lex specialis*nya yaitu Permenhub 25/2020 mengatur secara khusus terkait kondisi pelarangan operasional transportasi udara saat mudik juga menyatakan pada **Pasal 24 ayat 2 Permenhub 25/2020** bahwa: “Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 mengacu kesepakatan antara badan usaha angkutan udara dengan calon penumpang.”

Akibat adanya pelarangan operasional transportasi udara saat mudik, Pihak Maskapai melakukan suatu penawaran baru terhadap penumpang dengan berbentuk *e-mail* pemberitahuan perubahan pengembalian uang tiket bagi penumpang maskapai Citilink, Air Asia, dan Garuda Indonesia. Secara khusus, Penumpang Citilink diminta untuk mengisi Surat Pernyataan Persetujuan *Refund Voucher*. Namun, pihak penumpang tidak merasa terdapat permintaan konfirmasi dari Pihak Maskapai terhadap keinginan penumpang untuk sepakat dengan cara pengembalian uang tiket secara voucher terlebih tidak semua penumpang tidak setuju dengan opsi tersebut.⁹

Pengertian sepakat berasal dari pernyataan kehendak (Penawaran dan Penerimaan) yang telah disetujui antara para pihak.¹⁰ *E-mail* dari Pihak Maskapai Air Asia dan Garuda Indonesia yang menjadi pemberitahuan dan *e-mail* berisi permintaan pengisian Surat Pernyataan Persetujuan *Refund Voucher* dianggap sebagai penawaran yang dilakukan oleh Pihak Maskapai.

Dalam Hukum Perjanjian, terdapat doktrin mengenai dimana saat terjadinya perjanjian para pihak diantaranya terdapat Teori Kehendak yang menyatakan kesepakatan terjadi pada saat kehendak pihak penerima dinyatakan, misalnya dengan menulis surat.¹¹ Selanjutnya, terdapat pula Teori Penerimaan yang menjelaskan bahwa kesepakatan terjadi saat penawaran (yang dilakukan oleh Pihak Maskapai) diterima oleh pihak kepada siapa penawaran

⁸Garuda Indonesia, <https://request.garuda-indonesia.com/passenger>, diakses pada tanggal 22 Maret 2021 Pukul 16.56 WIB.

⁹ Keterangan yang diambil dari wawancara dengan salah satu Pihak Penumpang Air Asia yang mendapatkan *refund voucher*, Google Meeting, pada tanggal 19 November 2020.

¹⁰ Mariam Darus, *Op. Cit.*, hlm. 108.

¹¹ Mariam Darus, *Op. Cit.*, hlm. 109.

disampaikan yang dalam hal ini adalah Pihak Maskapai.¹² Untuk itu, harus terdapat tindakan penerimaan yang dilakukan oleh Pihak Penumpang sebagai pihak yang ditawarkan.

Berdasarkan teori di atas, penawaran yang dilakukan oleh Maskapai Air Asia dan Garuda Indonesia yang melakukan pemberitahuan melalui *e-mail* sejalan dengan Teori Penerimaan. Agar suatu penawaran dapat dikatakan telah diterima adalah apabila telah sampai kepada tempat pihak yang ditawarkan, terlepas apakah sudah diketahui atau belum penawaran tersebut.¹³ Saat penawaran dari Pihak Maskapai sudah ada pada kotak masuk pada *e-mail* Pihak Penumpang Maskapai Air Asia dan Garuda Indonesia, tidak peduli apakah Penumpang mengetahui atau membaca penerimaan tersebut maka sudah dapat dikatakan telah menerima penawaran tersebut. Oleh karena itu, sudah terbentuk suatu kesepakatan antara Pihak Penumpang dan Pihak Maskapai Air Asia dan Garuda Indonesia sehingga pengembalian uang voucher pada Pihak Penumpang Air Asia dan Garuda Indonesia dapat dilakukan.

Pada Pihak Maskapai Citilink yang meminta Pihak Penumpang untuk mengisi Surat Pernyataan Persetujuan *Refund Voucher*. Surat Pernyataan Persetujuan *Refund Voucher* merupakan bentuk penerimaan Pihak Penumpang untuk dikembalikan uang tiket secara voucher sesuai dengan Teori Kehendak. Sebab sudah ada pernyataan secara tegas dalam bentuk surat bahwa Pihak Penumpang bersedia untuk dikembalikan secara voucher. Maka dari itu, telah ada kesepakatan antara Pihak Penumpang dan Pihak Maskapai Citilink sehingga pengembalian uang tiket voucher dapat dilakukan terhadap Pihak Penumpang Citilink.

Lebih jauh lagi, Pasal 1321 KUH Perdata mengatur bahwa tiada sepakat yang sah jika diberikan karena paksaan (*dwang*), kekhilafan (*dwaling*), atau dengan penipuan (*bedrog*). Apabila melihat kasus dalam artikel ini, perlu ditinjau juga apakah telah terjadi paksaan dengan dipenuhinya indikator unsur paksaan sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1324 KUH Perdata yaitu: "Paksaan telah terjadi, apabila perbuatan itu sedemikian rupa hingga dapat menakutkan seorang yang berpikiran sehat, dan apabila perbuatan itu dapat menimbulkan ketakutan pada orang tersebut bahwa dirinya atau kekayaannya terancam dengan suatu kerugian yang terang dan nyata."

Dapat dikatakan suatu paksaan terjadi jika paksaan yang dilakukan tersebut dilakukan secara melawan hukum. Mariam Darus menjelaskan lebih lanjut mengenai elemen-elemen paksaan pada Pasal 1324 KUH Perdata yakni:¹⁴

- 1) Pihak yang memaksa menimbulkan ketakutan pada pihak yang dipaksa.
- 2) Pihak yang dipaksa merasa terancam diri dan hartanya akan mengalami kerugian.
- 3) Pihak yang dipaksa berpikiran sehat.
- 4) Untuk menerapkan pasal ini harus dipertimbangkan usia, kelamin, dan kedudukan pihak yang dipaksa.

Akan tetapi, unsur-unsur paksaan ini tidak ditemukan dalam kasus ini dikarenakan pihak penumpang tidak mengalami ketakutan, tidak merasa terancam, tidak mempengaruhi pikirannya, dan harta bendanya tidak serta merta hilang dengan adanya perjanjian ini. Terlebih lagi, Pihak Maskapai melakukan *refund* berbentuk voucher kepada penumpang sebagai akibat dikeluarkannya PM 25/2020 oleh Kementerian Perhubungan sebagai dasar terjadinya *overmacht* yang sebetulnya memang diperbolehkan secara hukum untuk melakukan *refund* secara voucher sebagai dampak dilakukannya pelarangan penerbangan. Kebijakan pelarangan ini juga membuat pihak maskapai mengalami penurunan pendapatan.¹⁵ Dengan adanya PM 25/2020 yang memberi opsi *refund* voucher menjadi sebuah solusi bagi Pihak Maskapai.

¹² *Ibid.*

¹³ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana, 2010, hlm 169.

¹⁴ Mariam Darus, *Op. Cit.*, hlm. 114

¹⁵ Hasil wawancara dengan Pihak Kementerian Perhubungan, tanggal 23 Desember 2020.

Meskipun pengembalian uang tiket secara *voucher* berpotensi untuk merugikan Pihak Penumpang, namun tidak ditemukan adanya unsur paksaan di dalamnya yang dilakukan oleh Pihak Maskapai serta sudah ada unsur penerimaan terhadap *e-mail* pemberitahuan Pihak Maskapai Citilink, Air Asia, dan Garuda Indonesia terhadap Pihak Penumpang.

Suatu sebab yang halal

Pada Pasal 1337 KUH Perdata, suatu hal yang diperjanjikan dalam perjanjian dinyatakan terlarang apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum. Maka, harus dipastikan bahwa kausa perjanjian bukanlah suatu hal yang dilarang. Dalam *terms&conditions* Pihak Maskapai Citilink, Air Asia, dan Garuda Indonesia, mengatur pengembalian uang tiket sebagai kewajiban Pihak Maskapai apabila terjadi pembatalan penerbangan sebagaimana yang tercantum pada klausula dibawah ini:

Pihak Maskapai Citilink

Pasal 10.3 Ketentuan Pengangkutan (*Condition of Carriage*): “Kami akan melakukan pengembalian biaya untuk Tiket atau porsi yang tidak dipergunakan sesuai dengan peraturan-peraturan terkait biaya perjalanan atau Tarif serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185/2015...”

Pihak Maskapai Air Asia

Pasal 9.2 Syarat dan Ketentuan maskapai untuk penerbangan QZ: “Dalam hal pembatalan penerbangan ini, atas kebijakan yang ada, kami akan:

- 1) membawa Anda pada kesempatan paling awal pada layanan dijadwalkan kami lainnya, di mana tersedia tempat tanpa biaya tambahan, dan jika perlu, memperpanjang masa berlaku pemesanan Anda; atau
- 2) menyimpan nilai tarif Anda di sebuah akun kredit untuk perjalanan Anda di masa depan, apabila Anda memilih melakukan perjalanan di lain waktu, asalkan Anda memesan ulang dalam waktu Sembilan puluh (90) hari dari situ.
- 3) mengembalikan nilai ke akun bank atau kartu kredit atau kartu debit Anda, apabila Anda memilih untuk tidak melanjutkan perjalanan karena pembatalan penerbangan dan/atau penjadwalan ulang yang terjadi tiga (3) jam atau lebih sebelum atau sesudah waktu keberangkatan yang dijadwalkan. Untuk menghindari keraguan, tidak ada pengembalian dana apabila penerbangan ditunda, dibatalkan dan/atau dijadwalkan ulang di bandara pada hari keberangkatan yang Anda mungkin belum menerima penerbangan tersebut.”

Pihak Maskapai Garuda Indonesia

Pasal 10 ayat 1 Persyaratan Pengangkutan Penumpang dan Bagasi: “Kami akan mengembalikan biaya Tiket atau bagian yang tidak terpakai dari Tiket, sesuai dengan aturan biaya atau Tarif yang berlaku dan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 (“PM185/2015”) sebagaimana telah dirubah dari waktu ke waktu...”

Lalu, bentuk pengembalian uang tiket berdasarkan cara pembayaran Pihak Penumpang (tunai atau kartu debit/kredit) diatur dalam Pasal 10 ayat 1 dan 2 PM 89/2015 serta dalam perjanjian yang baru yaitu pengembalian uang tiket dalam bentuk *voucher* diatur dalam Pasal 24 PM 25/2020. Sehingga tidak ada ketentuan Pihak Maskapai Citilink, Air Asia, dan Garuda Indonesia yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, maka dari itu tidak melanggar syarat sah perjanjian “suatu sebab yang halal”.

Berdasarkan hasil analisis Penulis terhadap *terms&conditions* serta perjanjian pengembalian uang tiket secara voucher Pihak Maskapai Citilink, Air Asia, dan Garuda Indonesia tidak terdapat permasalahan dalam unsur syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUH Perdata sebab secara prosedural Pihak Maskapai sudah sesuai jalurnya dengan melakukan pemberitahuan pengembalian uang tiket secara voucher kepada *e-mail* yang dengan sampainya *e-mail* pemberitahuan kepada Pihak Penumpang sudah dianggap telah terjadi suatu penerimaan yang menjadi kesepakatan serta pada Pihak Penumpang Maskapai Citilink sudah terdapat pernyataan penerimaan secara tegas melalui Surat Pernyataan Persetujuan *Refund Voucher*.

Selanjutnya, selain terjadi perbedaan pengembalian uang tiket yang hanya dilakukan melalui pemberitahuan bahwa diubah menjadi melalui voucher, cara pengembalian uang berbentuk voucher juga memiliki batas waktu berlaku. Masa jangka waktu berlaku pengembalian tiket berbentuk voucher berlaku adalah sebagai berikut:

a) Pihak Maskapai Citilink

Jangka waktu pengembalian form persetujuan *refund voucher* hanya diberikan waktu 14 hari, jika tidak dikembalikan dalam jangka waktu tersebut, pengembalian uang tiket tidak akan diproses. *Refund* dalam bentuk akun kredit (*voucher*) yang diajukan akan berlaku hingga 365 hari. Namun *refund voucher* dapat dipindahtangankan dan digunakan untuk penumpang lain yang bukan penumpang dengan melampirkan surat kuasa bermaterai serta menginformasikan kode booking saat *refund* kepada Pihak Maskapai.¹⁶

b) Pihak Maskapai Air Asia

Refund dalam bentuk akun kredit (*voucher*) yang akan berlaku hingga 365 hari atau pindah penerbangan sebelum 31 Oktober 2020.¹⁷

c) Pihak Maskapai Garuda Indonesia

Refund dalam bentuk akun kredit (*voucher*) yang akan berlaku hingga 31 Desember 2021. Namun *refund voucher* dapat dipindahtangankan dan digunakan untuk penumpang lain yang bukan penumpang dengan melampirkan surat kuasa serta melampirkan fotokopi kartu identitas Pihak Penumpang pemilik voucher saat *refund* kepada Pihak Maskapai.¹⁸

Dengan adanya batas jangka waktu berlaku seperti diatas menjadikan bentuk pengembalian uang tiket yang membuat hak penumpang menjadi terbatas dari yang seharusnya mendapat secara penuh. Meskipun pada Penumpang Maskapai Citilink dan Garuda Indonesia dapat dipindahtangankan kepemilikan vouchernya, namun tidak menjamin bahwa Pihak Penumpang dapat untuk menemukan orang yang berkepentingan untuk melakukan penerbangan dalam jangka waktu yang ditentukan.

Bahkan untuk Pihak Maskapai Air Asia yang tidak dapat memindahtangankan kepemilikan voucher, dapat berpotensi menjadi Pihak Penumpang Air Asia sama sekali tidak mendapat pengembalian uang tiket jika Pihak Penumpang tidak memiliki kepentingan untuk melakukan penerbangan selama jangka waktu 365 hari. Padahal penumpang berhak mendapatkan pengembalian uang tiket dikarenakan pihak maskapai tidak dapat memenuhi prestasinya yaitu menerbangkan pihak penumpang ke tempat tujuan dikarenakan keadaan memaksa sebagaimana yang diatur dalam KUH Perdata.

¹⁶ Citilink, <https://www.citilink.co.id/refundvoucher> , diakses pada tanggal 22 Maret 2021 Pukul 16.58 WIB.

¹⁷ Air Asia, <https://support.airasia.com/s/article/Covid-19-Refund-Request-Guide?language=in> , diakses pada tanggal 24 November 2020 Pukul 16.50 WIB.

¹⁸ Garuda Indonesia, <https://request.garuda-indonesia.com/passenger> , diakses pada tanggal 22 Maret 2021 Pukul 16.56 WIB.

Aspek yang menentukan suatu kondisi seimbang adalah kekecewaan terhadap situasi yang ada dan dalam konteks ini faktor kerugian dapat turut diperhitungkan untuk menilai tingkat keadilan dari suatu pernyataan kehendak, bukan mengenai kerugian yang dialami.¹⁹ Maka, *terms&conditions* pihak maskapai harus dilakukan seadil mungkin yang berangkat dari pernyataan kehendak para pihak yang ada dalam *terms&conditions* Pihak Maskapai.

Keadilan yang baik dimaksudkan adalah dengan teori keadilan yang bersifat kontrak yang menjamin semua kepentingan semua pihak secara *fair*.²⁰ Kondisi yang adil bagi Pihak Penumpang dan Pihak Maskapai telah terdefinisikan yaitu tercantum pada *terms&conditions* Pihak Maskapai dan telah disepakati kedua belah pihak serta hal-hal yang harus dilakukan untuk mempertahankan keadilan yang seadil-adilnya yang terwujud dalam bentuk perjanjian. Dengan terjadinya terbatasnya hak dari pihak penumpang untuk mendapatkan *refund* tiket secara 100%, maka telah terjadi ketidakseimbangan dalam perjanjian.

Pengembalian uang tiket dalam bentuk voucher yang terdapat batas waktu berlaku voucher menjadikan penumpang tidak berdaya untuk menentukan kondisi keadilannya sendiri. Terlebih tidak ada opsi lain selain *reschedule*, yang pada prinsipnya sama dengan *refund* voucher. Tidak adanya kehendak bebas dari penumpang senyatanya telah mencederai keseimbangan kontraktual itu sendiri. Sebab agar keseimbangan terjaga, para pihak harus mencapai kepuasan batin. Seperti tidak dapatnya bebasnya penumpang untuk memanfaatkan *refund* voucher tersebut.

Kepuasan batin dalam suatu perjanjian dapat diraih apabila inti perjanjian diletakkan pada kehadiran dua atau lebih pihak yang masing-masing mewujudkan kebebasan mereka sepanjang hal itu berkesesuaian satu sama lain.²¹ Maka dari itu, kehendak bebas Pihak Penumpang untuk menentukan bagaimana bentuk pengembalian uang tiket diberikan untuk Pihak Penumpang sangat penting sekali untuk menjaga asas keseimbangan.

Senyatanya, dibuatnya suatu perjanjian baru berdasarkan PM 25/2020 untuk dapat menciptakan kemanfaatan bagi para pihak dalam kondisi *overmacht* ini. Kemanfaatan ini diperbolehkan selama terdapat keseimbangan dikarenakan merupakan cara untuk mencapai kepastian hukum. Kepastian hukum mutlak tidak mungkin tercapai, dalam pelaksanaan perjanjian. Kepastian hukum harus dengan mengingat kesusilaan yang baik, itikad baik, kepatutan dan kelayakan – kita harus meninggalkan tuntutan kepastian hukum. Walaupun dengan adanya kondisi keadaan memaksa, bukan berarti Pihak Maskapai dapat mengesampingkan *terms&conditions* masing-masing Pihak Maskapai. Sehingga pengembalian uang tiket dalam bentuk *refund* voucher harus berikan secara bebas tanpa ada pembatasan jangka waktu apapun.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis Penulis terhadap identifikasi masalah sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dilakukannya Pengembalian uang tiket berbentuk voucher yang dilakukan oleh Pihak Maskapai Citilink, Air Asia, dan Garuda Indonesia diperbolehkan untuk dilakukan baik dalam KUH Perdata maupun *terms&conditions* dikarenakan meski dalam bentuk voucher, Pihak Maskapai melakukan pengembalian uang tiket secara penuh sesuai dengan uang tiket yang Pihak Penumpang bayarkan. Pihak Maskapai juga telah melakukan pengembalian uang tiket voucher berdasarkan kesepakatan yang terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan tidak

¹⁹ Herlien Boediono, *Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Indonesia*, Bandung: Citra Aditya, 2010, hlm. 486.

²⁰ John Rawls dalam Sahya Anggara, *Teori Keadilan John Rawls: Kritik Terhadap Demokrasi Liberal*, JISPO, Vol. 1, Januari-Juni 2013, hlm. 4

²¹ Herlien Boediono, *Op. Cit.*, hlm. 311.

terdapat unsur paksaan dalam mengirimkan *e-mail* pemberitahuan kepada Pihak Penumpang dan untuk Penumpang Citilink telah diminta untuk memberikan Surat Pernyataan Persetujuan *Refund Voucher* sehingga sudah ada penerimaan dari Pihak Penumpang.

Berdasarkan kesimpulan terhadap identifikasi masalah di atas, Penulis memberikan saran bahwa Pihak Maskapai dan Pihak Penumpang harus melaksanakan apa yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dalam *terms&scnditons* dan perjanjian pengembalian uang tiket berbentuk voucher. Pengembalian uang tiket yang dilakukan oleh Pihak Maskapai wajib dilakukan secara penuh atau 100% sesuai dengan pembayaran Pihak Penumpang tanpa membatasi Pihak Penumpang untuk memanfaatkan pengembalian uang tiket berbentuk voucher tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Badrulzaman, Mariam Darus. *Hukum Perikatan dalam KUH Perdata Buku Ketiga: Jurisprudensi, Doktrin, serta Penjelasan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2015.
- Boediono, Herlien. *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Hernoko, Agus Yudha Hernoko. *Hukum Perjanjian: Asas Proporsional dalam Kontrak Komersial*. Yogyakarta: LaksBang Mediatama, 2008.

Publikasi Ilmiah

- Anggara, Sahya. *Teori Keadilan John Rawls: Kritik Terhadap Demokrasi Liberal*. JISPO. Vol. 1. (Januari-Juni 2013).

Website

- Air Asia. https://support.airasia.com/s/article/Covid-19-Refund-Request-Guide?language=en_GB, diakses pada 29 Juni 2020.
- CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200423183227-4-154028/refund-tiket-pesawat-tak-wajib-cash-bisa-voucher>, diakses pada 12 Juli 2020.
- Detik.com. <https://travel.detik.com/travel-news/d-4990110/penumpang-turun-45-maskapai-indonesia-rugi-rp-12-triliun>, diakses pada tanggal 4 Agustus 2020.
- Kontan.co.id. <https://industri.kontan.co.id/news/maskapai-dilarang-terbang-pengamat-kerugian-kami-sudah-tidak-bisa-dihitung>, diakses pada tanggal 4 Agustus 2020.
- The Jakarta Post. <https://www.thejakartapost.com/news/2020/04/24/i-prefer-it-in-cash-passengers-travel-agents-upset-over-airline-refund-policy.html>, diakses pada 29 Juni 2020.

Sumber Hukum

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 Amandemen Keempat
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Kekarantinaan Kesehatan
Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-2019) sebagai Bencana Nasional
Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2016 Tentang Pengesahan *Convention for The Unification of Certain Rules for International Carriage by Air*

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi selama masa mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah dalam Rangka Penyebaran *Corona Virus Disease* (COVID-19)

Sumber Lain

Air Asia. <https://www.airasia.com/aa/about-us/id/id/terms-and-conditions-qz.html>. Syarat dan Ketentuan Maskapai untuk Penerbangan QZ Maskapai Air Asia

Citilink. <https://www.citilink.co.id/condition-of-carriage>. Ketentuan Pengangkutan (*Condition of Carriage*) Maskapai Citilink.

Garuda Indonesia. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/contact/condition-of-carriage>. Persyaratan Pengangkutan Penumpang dan Bagasi Maskapai Garuda Indonesia.